



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
INGENIERÍA DE SISTEMAS**

**“SISTEMA INFORMÁTICO WEB MÓVIL PARA EL PROCESO DE  
GESTIÓN DE RESERVAS EN EL HOTEL EL PUEBLO RESORT”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
INGENIERO DE SISTEMAS**

**AUTOR:**

Carrasco Orreaga Juan Manuel

**ASESOR:**

MG.ORLEANS GALVEZ TAPIA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistema de Información

**LIMA – PERÚ**

**2015**

**“Sistema informático web móvil para el proceso de gestión de reservas en el Hotel el Pueblo Resort”**

Presentada a la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Grado de: **Ingeniero de Sistemas.**

**APROBADO POR:**

---

**PRESIDENTE DEL JURADO**

---

**SECRETARIO DEL JURADO**

---

**JURADO VOCAL DEL JURADO**

**LIMA – 2015**

## DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado en primer lugar a Dios por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento de mi formación profesional , y a mis padres por ser los pilares más importantes y demostrarme todo el apoyo incondicional que me brindaron día a día para terminar esta investigación.

## **AGRADECIMIENTO**

Un agradecimiento especial al por su enseñanza, dedicación y paciencia quien con sus conocimientos, su experiencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar el desarrollo de esta investigación con éxito.

## **DECLARACION DE AUTENCIDAD**

Yo Juan Manuel Carrasco Orreaga con DNI N° 47426523, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ingeniería , Escuela de Ingeniería de Sistemas, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, de Noviembre del 2015

---

Juan Manuel Carrasco Orreaga

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada: “**SISTEMA INFORMÁTICO WEB MÓVIL PARA EL PROCESO DE GESTIÓN DE RESERVAS EN EL HOTEL EL PUEBLO RESORT**”, con la finalidad de determinar que el sistema informático vía dispositivos móviles mejoró el proceso de control de reservas del servicio de hotelería en el porcentaje de clientes con reservas no presentados y el porcentaje de ocupación de camas en el Hotel el Pueblo Resort, todo esto en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor



## INDICE

<b>INDICE .....</b>	<b>vii</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Realidad Problemática .....	2
1.2 Limitaciones .....	6
1.3 Trabajos Previos .....	7
1.4 . Teorías relacionadas al tema .....	14
Sistema informático vía dispositivos móviles: .....	14
1.4.1 <i>Proceso de control de reservas de servicios de hotelería .....</i>	<i>30</i>
La dimensión que se utilizara para esta tesis de investigación son: .....	33
Metodologías de Desarrollo del Sistema Informático. ....	35
1.5 Formulación del problema .....	54
1.5.1 Problema Principal: .....	54
1.5.2 Problemas específicos: .....	54
1.6 <i>Justificación del estudio .....</i>	<i>55</i>
1.7 <i>Hipótesis .....</i>	<i>58</i>
1.7.1 Hipótesis General .....	58
1.7.2 Hipótesis Específicos .....	58
1.8 <i>Objetivos .....</i>	<i>58</i>
1.8.1 Objetivo General .....	58
1.8.2 Objetivo Específico .....	59
<b>II. METODO .....</b>	<b>61</b>
2.1 Diseño de investigación .....	61
2.2 Variables, Operacionalización .....	63
2.3 Población y muestra .....	65
Población .....	65
Muestra. ....	65
Muestreo. ....	66
2.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	67
2.5 Métodos de análisis de datos .....	70
Hipótesis Específicas .....	72



<b>III.</b>	<b>RESULTADOS .....</b>	<b>77</b>
3.1	Análisis descriptivo .....	77
3.2	Análisis Inferencial .....	80
3.3	Prueba de hipótesis .....	85
<b>IV.</b>	<b>DISCUSIÓN .....</b>	<b>93</b>
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>96</b>
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>98</b>
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>100</b>
<b>VIII.</b>	<b>ANEXOS.....</b>	<b>103</b>
	<i>Metodología del Sistema .....</i>	<i>122</i>

## INDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 1 .....	5
FIGURA N° 2 .....	6
FIGURA N° 3 .....	17
FIGURA N° 4 .....	21
FIGURA N° 5 .....	23
FIGURA N° 6 .....	25
FIGURA N° 7 .....	28
FIGURA N° 8 .....	37
FIGURA N° 9 .....	40
FIGURA N° 10 .....	42
FIGURA N° 11 .....	43
FIGURA N° 12 .....	45
FIGURA N° 13 .....	46
FIGURA N° 14 .....	51
FIGURA N° 15 .....	54
FIGURA N° 16 .....	62
FIGURA N° 17 .....	75
FIGURA N° 18 .....	78
FIGURA N° 19 .....	80
FIGURA N° 20 .....	82
FIGURA N° 21 .....	83
FIGURA N° 22 .....	84
FIGURA N° 23 .....	85
FIGURA N° 24 .....	88
FIGURA N° 25 .....	91

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1: Eleccion de la metodologia .....	47
TABLA N° 2: Cuadro Comparativo de Gestores de Base de Datos .....	49
TABLA N° 3: Operacionalizacion de Variables .....	64
TABLA N° 4: Juicio de expertos indicador porcentaje de clientes no presentados en el “Hotel el Pueblo Resort”. .....	68
TABLA N° 5: Juicio de expertos indicador porcentaje de ocupación de camas en el “Hotel el Pueblo Resort”.....	69
TABLA N° 6: Niveles de confiabilidad .....	70
TABLA N° 7: Medidas descriptivas .....	77
TABLA N° 8: Medidas descriptivas .....	79
TABLA N° 9: Prueba de normalidad.....	81
TABLA N° 10: Prueba de normalidad .....	84
TABLA N° 11: Medidad Descriptivas .....	87
TABLA N° 12: Prueba de t student .....	87
TABLA N° 13: Medidad descriptivas .....	90
TABLA N° 14: Prueba de t student .....	90

## INDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	104
ANEXO N° 2: Entrevista.....	105
ANEXO N° 3: Porcentaje de clientes con reserva no presentados.....	106
ANEXO N° 4: Porcentaje de Ocupación de camas .....	107
ANEXO N° 5: Ficha de registro de porcentaje de clientes con reservas no presentados (PRE-TEST).....	108
ANEXO N° 6: Ficha de registro de Porcentaje de ocupación de camas (PRE-TEST) .....	109
ANEXO N° 7: Validación de instrumento-Metodología .....	110
ANEXO N° 8: Validación de instrumento-Metodología .....	111
ANEXO N° 9: Validación de instrumento-Metodología .....	112
ANEXO N° 10: Validación de instrumento-indicador 1 .....	113
ANEXO N° 11: Validación de instrumento-indicador 2 .....	114
ANEXO N° 12: Validación de instrumento-indicador 1 .....	115
ANEXO N° 13: Validación de instrumento-indicador 2 .....	116
ANEXO N° 14: Validación de instrumento-indicador 1 .....	117
ANEXO N° 15: Validación de instrumento-indicador 2 .....	118
ANEXO N° 16: Ficha de registro de porcentaje de clientes con reservas no presentados (POST-TEST) .....	119
ANEXO N° 17: Ficha de registro de Porcentaje de ocupación de camas (POST-TEST) .....	120
ANEXO N° 18: Acta de Conformidad e la empresa del sistema informático vía dispositivos móviles. ....	121

## RESUMEN

La presente tesis detalla el desarrollo e implementación de un sistema informático vía dispositivos móviles para el proceso de control de servicios de hotelería en el hotel el pueblo resort, debido a que la situación de la empresa previa a la aplicación del sistema presentaba deficiencias en cuanto al porcentaje de clientes con reserva no presentados y el porcentaje de ocupación de camas. El objetivo de esta investigación fue Determinar de qué manera un sistema informático vía dispositivos móviles influye en el proceso de control de reservas de servicios de hotelería en el Hotel el Pueblo Resort.

Por ello, se describe previamente aspectos teóricos de lo que es el proceso de control de servicios de hotelería, así como de las herramientas y metodologías que se utilizan para el desarrollo del sistema informático vía dispositivos móviles.

También como parte importante y para el cumplimiento de los objetivos planteados se utilizó como tipo de estudio la investigación aplicada Experimental y como diseño de investigación se escogió el pre-experimental. En donde se tomó como indicador el porcentaje de clientes con reservas no presentados que fue de 21 fichas de registros y para el porcentaje de ocupación de camas fue de 21 fichas de registros, utilizando la prueba tstudent para el porcentaje de clientes con reserva no presentados y para el porcentaje de ocupación de camas por ser una muestra pequeña y mediante la comparación de los datos obtenidos. Finalmente se demostró que el sistema informático vía dispositivos móviles mejoró el proceso de control de servicios de hotelería en el nivel de clientes y ocupación de camas para el proceso de control de servicios en el área de gestión de la empresa el hotel el pueblo resort debido a que se disminuyó el 18.07% en el porcentaje de clientes con reserva no presentados y para el porcentaje de ocupación de camas se aumentó un 26.06 %.

Palabras Clave: sistema informático vía dispositivos móviles, proceso de control de servicios de hotelería.

## **ABSTRACT**

This thesis details the development and implementation of a computer system via mobile devices for process control hotel services in hotel village resort, because the situation prior to the implementation of enterprise system was deficient in terms of percentage of clients booked not presented and the percentage of bed occupancy. The objective of this research was to determine how a computer system via mobile devices influences the process control reserves hotel services in the Village Resort Hotel.

Therefore, theoretical aspects of what is the process control hotel services previously described, as well as the tools and methodologies used for the development of the computer system via mobile devices.

Also as important and for the fulfillment of the objectives set was used as the experimental type of study as applied research and research design was chosen the pre-experimental. Where was taken to indicate the percentage of customers with reservations that was not presented to records and 21 records for the bed occupancy rate was 21 tabs records using the tstudent test for the percentage of customers with no reservation and presented for the percentage of bed occupancy as a small sample and by comparing the obtained data. Finally it was shown that the computer system via mobile devices improved process control hotel services at the level of customers and bed occupancy for the process control services in the area of management of the company's hotel resort village because the decreased 18.07% in the percentage of clients booked not shown and the occupancy rate of beds a 26.06% increased.

Key words: computer system via mobile devices, process control hotel services.